

شماره صفحه	شماره تجدید نظر	تاریخ	شرح تغییرات
کلیه صفحات	۰۱	۱۴۰۰/۱۲/۲۲	صدور اولیه
تهیه / بازنگری	مدیر امور شعب و توسعه شبکه فروش	تأیید	مدیر طرح و توسعه
تأیید	معاون بازاریابی و فروش	تأیید	معاون امور اجرایی
تصویب / ابلاغ	مدیر عامل		

این دستورالعمل ممهور به مهر آبی "اعتبار دارد" مدیریت طرح و توسعه دارای اعتبار است.



دستورالعمل تغییر معرف بیمه‌نامه های عمر و سرمایه گذاری

شماره سند: IN-BR-03/01

تاریخ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲

پیوست: دارد

صفحه: ۱ از ۲

۱. هدف:

هدف از تدوین این دستورالعمل ایجاد یک رویه نظام مند در فرایند تغییر کد معرف بنا بر دلایل ذکر شده در این دستورالعمل در بیمه‌نامه های عمر و سرمایه‌گذاری می باشد.

۲. دامنه کاربرد:

این دستورالعمل در خصوص کلیه درخواست های تغییر معرف مرتبط با بیمه‌نامه های عمر و سرمایه‌گذاری کاربرد دارد.

۳. تعاریف:

ندارد.

۴. مسئولیتها:

مسئولیت اجرای این دستورالعمل بر عهده شعب و مدیریت امور شعب و توسعه شبکه‌فروش بوده و مسئولیت نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده معاون بازاریابی و فروش می‌باشد. سایر مسئولیت ها در متن دستورالعمل تشریح شده است.

۵. مدارک ذیربط:

۱-۵- فرم درخواست تغییر کد معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری

۲-۵- فرم درخواست تغییر کد معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری بصورت گروهی

۶. روش اجرا:

درخواست‌های تغییر کد معرف به دو دسته کلی زیر تقسیم می‌شوند:

۱-۶- درخواست‌هایی که بنا به درخواست بیمه‌گذار انجام می گردد.

۲-۶- درخواست‌هایی که بنا به درخواست نماینده و یا تصمیم گیری بیمه آرمان انجام می گردد.

لازم به ذکر است، تاریخ اعمال الحاقیه تغییر کد معرف بیمه‌نامه های عمر می بایست همیشه به تاریخ آخرین قسط وصول شده در نظر گرفته شود.

۱-۶- درخواست‌هایی که بنا به درخواست بیمه‌گذار انجام می گردد:

این درخواست‌ها بدلائل نارضایتی بیمه‌گذار از نماینده و یا تغییر آدرس بیمه‌گذار انجام می پذیرد:

۱-۱-۶- درخواست تغییر معرف به علت نارضایتی بیمه‌گذار از نماینده

۲-۱-۶- درخواست تغییر معرف به علت تغییر آدرس بیمه‌گذار



دستورالعمل تغییر معرف بیمه‌نامه های عمر و سرمایه گذاری

شماره سند: IN-BR-03/01

تاریخ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲

پیوست: دارد

صفحه: ۲ از ۲

۶-۱-۱- درخواست تغییر کد بعلت نارضایتی بیمه‌گذار از نماینده

روسای شعب موظف می باشند در صورتی که بیمه‌گذار درخواست تغییر کد معرف را بدلائل نارضایتی از نماینده عنوان نموده، یک نسخه از درخواست کتبی بیمه‌گذار را در قالب فرم درخواست تغییر کد معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری به نماینده فعلی ارسال نموده و به ایشان اعلام نماید یکماه فرصت دارد رضایت بیمه‌گذار را جلب نموده و نتیجه را در قالب همان فرم به شعبه واگذار نماید در غیر این صورت پس از گذشت یکماه، کد معرف بیمه‌نامه به نماینده جدید انتخاب شده توسط بیمه‌گذار تغییر خواهد یافت. همچنین روسای شعب موظف می باشند، شکایت بیمه‌گذار را مطابق با دستورالعمل رسیدگی به شکایات به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش ارجاع نماید. در صورتی که نماینده در فرجه یکماهه اقدامات لازم را در جهت جلب رضایت بیمه‌گذار انجام ندهد کارشناسان شعب می بایست اقدامات لازم جهت تغییر کد بیمه‌نامه را به نماینده انتخاب شده توسط بیمه‌گذار انجام نمایند.

۶-۱-۲- درخواست تغییر کد بعلت تغییر آدرس بیمه‌گذار:

روسای شعب موظف می باشند در صورتی که علت تغییر کد معرف بیمه‌نامه بدلیل تغییر آدرس بیمه‌گذار باشد درخواست کتبی بیمه‌گذار را مبنی بر انتخاب نماینده جدید بررسی و در غیر این صورت نسبت به انتخاب نماینده جدید با در نظر گرفتن منطقه جغرافیایی بیمه‌گذار اقدام نمایند.

۶-۲- درخواست‌هایی که بنا به درخواست نماینده و یا تصمیم‌گیری بیمه آرمان انجام می گردد:

این درخواست‌ها بدلائل زیر ارائه می گردند:

۶-۲-۱- درخواست تغییر معرف به علت توافق ۲ نماینده

۶-۲-۲- درخواست تغییر معرف به علت لغو کد نماینده/درخواست تغییر معرف به علت پیگیری مطالبات

معوق/تغییر کد نماینده به کارگزاری/تغییر کد نماینده عمر به جنرال/تغییر کد حقیقی نماینده

به کد حقوقی

۶-۲-۱- درخواست تغییر کد معرف به علت توافق ۲ نماینده :

روسای شعب موظف می باشند در صورتی که علت تغییر کد معرف بدلیل توافق ۲ نماینده باشد، در ابتدا دلیل نمایندگان را بررسی و در صورت مورد قبول واقع شدن، شرط دوم که محدوده جغرافیایی می باشد را بررسی نماید و در صورتی که هر ۲ نماینده در یک محدوده جغرافیایی واقع باشند می بایست درخواست تغییر کد معرف را تایید و جهت انجام تغییرات، اقدام نماید.

مدیریت امور شعب و توسعه شبکه فروش نیز می بایست در بررسی درخواست تغییر کد معرف بدلیل توافق ۲ نماینده، از بررسی شعبه در خصوص محدوده جغرافیایی ۲ نماینده، اطمینان حاصل نماید.



دستور العمل تغییر معرف بیمه‌نامه های عمر و سرمایه گذاری

شماره سند: IN-BR-03/01

تاریخ: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲

پیوست: دارد

صفحه: ۳ از ۲

لازم به ذکر است، در صورتی که مورد توافق شده بین ۲ نماینده، ۱ بیمه‌نامه باشد تغییرات در فرم درخواست تغییر کد معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری ثبت و اقدامات لازم انجام می‌پذیرد ولیکن چنانچه مورد توافق شده بین ۲ نماینده، بیش از ۲ بیمه‌نامه باشد جهت سهولت و سرعت در انجام تغییرات، علاوه بر اخذ رضایت از نماینده های مذکور در فرم درخواست تغییر کد معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری فرم درخواست تغییر کد گروهی معرف بیمه‌نامه عمر و سرمایه‌گذاری نیز می‌بایست جهت ثبت اطلاعات بیمه‌نامه ها تکمیل گردد.

۶-۲-۲-درخواست تغییر معرف به علت لغو کد نماینده /درخواست تغییر معرف به علت پیگیری مطالبات معوق /تغییر کد نمایندگی

کلیه بیمه‌نامه هایی که به دلیل پیگیری مطالبات معوق مشمول فرآیند تغییر معرف می‌شوند به شعب منتقل می‌گردند. مطابق با دستورالعمل مرخصی، تعلیق و لغو کد نمایندگان پس از لغو کد نمایندگی، نماینده می‌تواند پیشنهاد انتقال پرتفوی خود به نماینده دیگر را به مدیریت امور شعب و توسعه شبکه‌فروش اعلام نمایند. در خصوص نمایندگان لغو کد شده ای که درخواست انتقال پرتفو به سایر نمایندگان را ندارند، انتقال پرتفو و تغییر کد معرف بیمه‌نامه ها به پیشنهاد شعبه سرپرستی و تایید مدیر امور شعب و توسعه شبکه‌فروش انجام خواهد پذیرفت. در این خصوص شعب می‌توانند پیشنهاد تغییر کد بیمه‌نامه های عمر جاری نماینده لغو کد شده را به نمایندگان دیگر ارائه نمایند. در این خصوص شرط محدوده جغرافیایی (نماینده قبلی و نماینده پیشنهادی می‌بایست در یک محدوده جغرافیایی واقع باشند) می‌بایست حتماً مدنظر قرار گیرد. پس از ثبت پیشنهاد ارائه شده، مدیر امور شعب و توسعه شبکه‌فروش می‌بایست اقدام به بررسی و تعیین نهایی نماینده جدید بیمه‌نامه ها نماید.

تذکر: کلیه ی مراحل تغییر معرف در سامانه سمفا جهت اخذ تاییدیه و یا رد درخواست قابل پیگیری و اقدام خواهد بود.